



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

**"MEJORA DEL PROCEDIMIENTO ASG-CM-001 / 004 BASADO
EN HOZAS 18001 PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL ÁREA DE CORTES Y RECONEXIONES DE
ENERGÍA ELÉCTRICA DE LA EMPRESA EZENTIS. CALLAO -
2015"**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR:

JOSÉ EMILIO CRISÓSTOMO CAVERO

ASESOR:

MG. RONALD DÁVILA LAGUNA

LINEA DE INVESTIGACION:

**SISTEMA DE GESTION Y LA SEGURIDAD
OCUPACIONAL**

LIMA – PERÚ

2015

Página del Jurado

Mg. Guido Rene Suca Apaza

Ing. Marco Meza Velásquez

Ronald Dávila Laguna

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi esposa e hija por su apoyo incondicional y porque hizo realidad mi sueño de realizarme como profesional.

Agradecimiento:

A todos los docentes del programa SUBE de la universidad Cesar Vallejo en especial a los profesores del área de investigación por ofrecerme sus conocimientos y apoyo en todo momento para el desarrollo de la presente tesis.

Gracias también a todas las personas que me han ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta tesis.

José Emilio Crisóstomo Cavero

DECLARACION DE AUTENTICIDA

Yo Crisóstomo cavero José Emilio con DNI N° 42064197, a efecto d cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería Industrial Escuela de Post Grado, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima,.....del.....

José Emilio Crisóstomo Cavero

PRESENTACIÓN

Señores miembros de jurado:

En cumplimiento de las normas establecidas en el reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “MEJORA DEL PROCEDIMIENTO ASG-CM 001 / 004 BASADO EN OHSAS 18001 INCREMENTA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA EZENTIS.CALLAO- 2015” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con todos los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de ingeniero industrial.

Esta investigación tiene como objetivo explicar las mejoras al procedimiento asg-cm 001 / 004 basado en OHSAS 18001 incrementa el desempeño laboral de la Empresa Ezentis. Callao, la cual consta de siete capítulos; el capítulo I plantea una introducción describiendo la realidad problemática, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos que lo guían, el capítulo II describe y explica el diseño de investigación, las variables de estudio y su Operacionalización. Adicionalmente se explica la población, la muestra y se detalla las técnicas e instrumentos para la recogida y procesamiento de la información, la validación y confiabilidad del instrumento, los métodos de análisis de los datos y aspectos éticos de la investigación, el capítulo III se refiere a los resultados de la investigación así como a la comprobación de las hipótesis, en el capítulo IV se presentan y se discuten los resultados de la investigación, en el capítulo V se presenta las conclusiones, en el capítulo VI se presenta las recomendaciones, en el capítulo VII se detallan las referencias bibliográficas utilizadas y finalmente se completa con los anexos.

Esperamos señores miembros del jurado que la presente investigación se ajuste a los requerimientos establecidos y que este trabajo de origen a posteriores estudios.

El autor

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi

CAPÍTULO I

I. INTRODUCCIÓN

1.1	Realidad problemática	13
1.1.1	Empresa Ezentis	15
1.2	Trabajos previos	17
1.3	Teorías relacionadas	22
1.3.1	Procedimiento basado en OHSAS1801	22
1.3.1.1	Objetivo de la OHSAS 18001	24
1.3.2	Procedimiento	25
1.3.2.1	Objetivo de procedimiento	26
1.3.2.2	Particularidades de procedimiento	27
1.3.3	Procedimiento ASG-CM 001/004	28
1.3.4	Desempeño laboral	31
1.3.4.1	Desempeño de trabajadores	32
1.3.4.1	Elementos de desempeño laboral	34
1.3.4.2	Beneficios del desempeño laboral	35
1.3.4.2.1	Beneficio para el jefe	36
1.3.4.2.2	Beneficio para el subordinado	36
1.3.4.2.3	Beneficio para la empresa	36

1.3.4.3	Objetivo de la evaluación de desempeño	36
1.3.5	Definiciones de términos básicos	37
1.4	Formulación de Problema	37
1.4.1	Problema general	37
1.4.2	Problemas específicos	37
1.5	Justificación	38
1.5.1	Justificación teórica	38
1.5.2	Justificación practica	38
1.5.3	Justificación metodológica	38
1.5.4	Justificación económica	39
1.6	Hipótesis	39
1.6.1	Hipótesis general	39
1.6.2	Hipótesis especifica	39
1.7	Objetivos	39
1.7.1	Objetivo general	39
1.7.2	Objetivos específicos	40
II. MÉTODO		
2.1	Diseño de investigación	42
2.1.1	Tipo de estudio	43
2.1.1.1	Según el fin que se persigue	43
2.1.1.2	Según su naturaleza	43
2.1.1.3	Según el tiempo que se efectúa	43
2.1.1.4	Según la naturaleza de la información	43
2.2	Operacionalización de variables	43
2.2.1	Definición conceptual de la variable independiente	43
2.2.2	Definición conceptual de la variable dependiente	44

2.3	Población, muestra, muestreo	47
2.3.1	Criterios de selección	48
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.4.1	Técnico observación directa	48
2.4.2	Instrumento ficha técnica de desempeño y procedimiento	48
2.4.3	Validez y confiabilidad de instrumento	49
2.5	Métodos de análisis de datos	49
III. RESULTADOS		
3.1.	Implementación de mejora	51
3.2.	Recolección de datos	69
3.3.	Análisis de datos	72
IV.	DISCUSIÓN	87
V.	CONCLUSIONES	92
VI.	RECOMENDACIONES	94
VII.	REFERENCIAS	96
ANEXOS		101
Matriz de consistencia		
Validación de instrumento		
Instrumento		
Procedimiento ASG – CM 001 / 004		

RESUMEN

El estudio científico contemporáneo, tuvo como objetivo explicar la mejora del procedimiento ASG-CM 001 / 004 basado en OHSAS 18001 para incrementar el desempeño laboral de la Empresa Ezentis. Callao, donde sus dimensiones de la variable dependiente son eficiencia y eficacia del trabajador la cual fue medida según sus actividades laborales brindadas por la empresa.

El trabajo de investigación realizado según el fin que se persigue es de tipo aplicada ya que tuvo como atributo la aplicación de conocimientos teóricos, con un diseño experimental de tipo pre – experimental porque hubo manipulación de la variable independiente. La población estuvo conformado por 25 trabajadores y el muestreo fue no probabilístico intencional. Se aplicó la técnica de observación para la recopilación de datos y el instrumento aplicado se consideró la ficha de observación. Cuya validación fue dada por juicio de expertos manifestando un resultado de opinión de aplicabilidad.

Los resultados del estudio científico confirma que la mejora del procedimiento incrementa el desempeño laboral; en cuanto al tiempo de realización total de los trabajos se logró una reducción de 35 minutos por día y el nivel de eficiencia aumento de 83% a 95% y de eficacia de 80% a 92%, y se concluye de forma general que hay incremento en el desempeño laboral.

Palabras clave: procedimientos / desempeño laboral.

ABSTRACT

This research aimed to explain the improvements to the procedure cm ASG-001 / 004 18001 OHSAS increases based on job performance of the Company Ezentis. Callao

The investigation was applied type, with a pre experimental design experimental type. The population consisted of 25 workers and probabilistic sampling was not intentional. It was used as data collection technique observation made use a tab observation. The data collection instrument was validated by expert judgment with a score of view applicability

The results of this research confirms that improvements to the procedure had a positive effect on job performance ; in the time of full realization of the work reduced 35 minutes per day and increase the efficiency level of 83 % was achieved at 95 %

Keywords: procedures / staff performance.